

การดำเนินการเพื่อจัดการ ความเสี่ยงการทุจริต

โรงเรียนอยู่ประชาบุเคราะห์



ปีการศึกษา ๒๕๖๘



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

โรงเรียนอยู่่ประชาชนเคราะห์ ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ที่ทับซ้อน โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ที่ทับซ้อนตาม มาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) เพื่อกำหนดมาตรฐานสำคัญเร่งด่วนเชิงรุก ในการป้องกันการทุจริตในการบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการแก้ไขงานปัญหาการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่เป็นปัญหาสำคัญและพบบ่อย นอกจากนี้ยังน้ำความเสี่ยงเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ที่ทับซ้อนที่ได้นำมา กำหนดเป็นคู่มือ ป้องกันผลประโยชน์ที่ทับซ้อนโรงเรียนอยู่่ประชาชนเคราะห์อีกด้วย เพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่3 (พ.ศ. 2565 – 2568)

โรงเรียนอยู่่ประชาชนเคราะห์

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การมีผลประโยชน์ทับซ้อนถือเป็นการทุจริตคอร์รัปชันประเภทหนึ่ง เพราะเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนบุคคล โดยทำการละเมิดต่อกฎหมายหรือจริยธรรมด้วยการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ไปแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจในกระบวนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เกิดการละทิ้งคุณธรรมในการปฏิบัติทำให้เจ้าหน้าที่สามารถขาดความเป็นอิสระ ความเป็นกลาง และความเป็นธรรม จนส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะของส่วนรวม และทำให้ผลประโยชน์หลักขององค์กร หน่วยงาน สถาบันและสังคมต้องสูญเสียไป โดยผลประโยชน์ที่สูญเสียไปอาจอยู่ในรูปของผลประโยชน์ที่ทำกำไร เก็บภาษีให้บริการ ความเป็นธรรมในสังคมรวมถึงคุณค่าอื่น ๆ ตลอดจนโอกาสในอนาคตตั้งแต่ระดับองค์กรจนถึงระดับสังคม อย่างไรก็ตามอย่าทามกลางผู้ที่จะใจระทึกความผิด ยังพบผู้กระทำการผิดโดยไม่เจตนาหรือไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวอีกเป็นจำนวนมาก จะนำไปสู่การถูกกล่าวหาว่าหัวร่องเรียนเรื่องทุจริตหรือถูกกลงโทษทำอาญา ผลประโยชน์ทับซ้อน หรือความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม Conflict(of interest : COI) เป็นประเด็นปัญหาทางการบริหารภาครัฐในปัจจุบันที่เป็นปัจจัยของการทุจริตประพฤติมิชอบในระดับที่รุนแรงขึ้น และยังสะท้อนปัญหาทำการขัดหลักธรรมาภิบาลและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศอีกด้วย

โรงเรียนอยู่ในระบบราชการที่ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนตาม มาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) เป็นกรอบวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน การวิเคราะห์ความเสี่ยงหมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เป็นระบบในการบริหารปัจจัยและความคุ้มครองการปฏิบัติงาน เพื่อลดภัยคุกคามที่จะทำให้เกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

ประเภทของความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ความเสี่ยงทั่วไป(Strategic Risk: S) หมายถึง ความเสี่ยงเกี่ยวกับการบรรลุ เป้าหมายและพันธกิจในภาพรวมที่เกิดจากเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และเหตุการณ์ภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อภาระที่กำหนดไว้และการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ไม่เหมาะสมสมรรถนะความไม่สอดคล้องกันระหว่างนโยบาย เป้าหมายกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กรภารณ์แข็งแกร่งทรัพยากรและสภาพแวดล้อมอันส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน Operational(Risk: O) เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือผลกำรปฏิบัติงานโดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากระบบงานภายในขององค์กร/กระบวนการ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ใช้/บุคลากร/ความเพียงพอของข้อมูลประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินโครงการ

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน Financial(Risk: P) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ และการเงิน เช่น การบริหารเงินที่ไม่ถูกต้องไม่เหมาะสมทำให้ขาดประสิทธิภาพและไม่ทันต่อสถานการณ์หรือเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์การ เช่นการประมาณการงบประมาณไม่เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการเป็นต้น เนื่องจากขาดการจัดหากาช้อมูลการวิเคราะห์การวางแผนการควบคุมและการจัดทรายงาน เพื่อนำมาใช้ในการบริหารงบประมาณและการเงินดังกล่าว

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ Compliance Risk C) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายเบียบต่างๆ โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากความไม่ซัดเจนความไม่ทันสมัยหรือความไม่ครอบคลุมของกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมถึงการทำนิติกรรม สัญญาการร่วมสัญญาที่ไม่ครอบคลุม การดำเนินงานสาเหตุของการเกิดความเสี่ยงอาจเกิดจากปัจจัยหลัก 2 ปัจจัยคือ

1) ปัจจัยภายใน เช่น นโยบายของผู้บริหารความซื่อสัตย์จริยธรรมคุณภาพของบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงระบบงานความเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปอยครั้ง การควบคุมกำกับดูแลไม่ทั่วถึงและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานเป็นต้น

2) ปัจจัยภายนอก เช่น กฎหมายระเบียบข้อบังคับของทางราชการการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี หรือสภาพการแข่งขันสภาวะแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจและการเมืองเป็นต้น

ผลประโยชน์ทับซ้อนหมายถึง สร้างการณ์หรือข้อเท็จจริงที่บุคคลไม่รู้จะเป็นนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานบริษัทหรือผู้บริหารซึ่งมีอนาคตที่เจ้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ ที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่ และส่งผลกระทบต่อประโยชน์ส่วนรวมซึ่งการกระทำการนั้นอาจเกิดขึ้นอย่างรุ莽 หรือไม่รู้ตัวทั้งเจตนาและไม่เจตนาและมีรูปแบบที่หลากหลายไม่จำกัดอยู่ในรูปของตัวเงินหรือทรัพย์สินเท่านั้น แต่รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ใช่ในรูปตัวเงินหรือทรัพย์สินก็ได้ อาทิ เช่น การแต่งตั้งพรครพวงเข้าไปดำรงตำแหน่งงานในองค์กร ต่างๆ ทั้งใน หน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจและบริษัทจดหรือการที่บุคคลผู้มีอนาคตหน้าที่ตัดสินใจให้ญาติพี่น้องหรือบริษัทที่ตน มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับสัมปทานหรือผลประโยชน์จากการโดยมิชอบ ส่งผลให้บุคคลนั้นขาดการตัดสินใจที่เที่ยงธรรมเนื่องจากยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นหลักผลเสียจึงเกิดขึ้นกับ ประเทศไทย การทำแบบนี้เป็นการ กระทำที่ผิดทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ

การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนจึงหมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ ความเสี่ยงที่เป็นระบบในการหาปัจจัยและควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อลดมูลเหตุของโอกาสบริหารที่จะทำให้เกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน หรือความขัดแย้งระหว่าง ผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ อันเกี่ยวเนื่องเขื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการทุจริต กล่าวคือ ยิ่งมีสถานการณ์ หรือสภาพการณ์ของการขัดกันของผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมมากเท่าใด ก็ยิ่งมีโอกาส ก่อให้เกิดหรือนำไปสู่การทุจริตมากเท่านั้น การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนในครั้งนี้ เอา ความเสี่ยงในด้านต่างๆ มาดำเนินการวิเคราะห์ตามกรอบมาตรฐาน (Oso (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) และตามบริบท ความเสี่ยงด้าน ผลประโยชน์ทับซ้อนของโรงเรียนอยู่ประชาชนุเคราะห์

การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนในครั้งนี้นำเอาความเสี่ยงในด้านต่างๆ มาดำเนินการ วิเคราะห์ตามกรอบมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) และตามบริบทความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อนของโรงเรียนวัดหนังการวิเคราะห์ความเสี่ยง เกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนนี้จะช่วยให้โรงเรียนวัดหนังทราบถึงความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้นและ ปัจจัยเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุทำให้

1. การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ
2. การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรมความมีจริยธรรม
3. การปฏิบัติหน้าที่โดยการขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล พร้อมกันนี้ ยังสามารถกำหนดมาตรการแนวทางการป้องกัน ยับยั้งการทุจริตปิดโอกาสการทุจริต และเพื่อกำหนด มาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ การกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐที่เป็น ปัญหาสำคัญและพบบ่อยอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสืบทอดวัฒนธรรมสุจริตและแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการให้เกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม
2. เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
3. เพื่อตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันมิควรได้โดยชอบตามกฎหมายให้ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ ดียืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรมลูกกฎหมายโปร่งใสและตรวจสอบได้
4. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการบริหารราชการแผ่นดินแก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน

1. การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน (Risk Assessment for Conflict of Interest)

การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นการวิเคราะห์ระดับโอกาสที่จะเกิดผลกระทบของความเสี่ยงต่างๆ เพื่อประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และดำเนินการวิเคราะห์ และจัดลำดับความเสี่ยงโดยกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ด้านผลประโยชน์ทับซ้อน ได้แก่ ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และความรุนแรงของ ผลกระทบ (Impact) และระดับความเสี่ยง ทั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ในเชิงคุณภาพเนื่องจากเป็นข้อมูลเชิงพรรณา ที่ไม่สามารถระบุเป็นตัวเลข หรือจำนวนเงินที่ชัดเจนได้ เกณฑ์ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) เชิงคุณภาพ

เกณฑ์ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) เชิงคุณภาพ

| ระดับ | โอกาสที่เกิด | คำอธิบาย |
|-------|--------------|--------------------------|
| 5 | สูงมาก | มีโอกาสเกิดขึ้นเป็นประจำ |
| 4 | สูง | มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยครั้ง |
| 3 | ปานกลาง | มีโอกาสเกิดขึ้นบ้างครั้ง |
| 2 | น้อย | มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยครั้ง |
| 1 | น้อยมาก | มีโอกาสเกิดขึ้นยาก |

เกณฑ์ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) เชิงคุณภาพ ที่ส่งผลกระทบด้านการทำงาน (บุคลากร)

| ระดับ | โอกาสที่เกิด | คำอธิบาย |
|-------|--------------|---|
| 5 | สูงมาก | ถูกลงโทษทางวินัยร้ายแรง |
| 4 | สูง | ถูกลงโทษทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรง |
| 3 | ปานกลาง | สร้างบรรยายกาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสม |
| 2 | น้อย | สร้างความไม่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง |
| 1 | น้อยมาก | สร้างความไม่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานนานาครั้ง |

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk) แสดงถึงระดับความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลคูณของระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) กับระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ของความเสี่ยงแต่ละสาเหตุ (โอกาส x ผลกระทบ) กำหนดเกณฑ์ไว้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)

| ลำดับ | ระดับความเสี่ยง | ช่วงคะแนน |
|-------|--|-------------|
| 1 | ความเสี่ยงระดับสูงมาก (Extreme Risk : E) | 15-25 คะแนน |
| 2 | ความเสี่ยงระดับสูง (High Risk : H) | 9-14 คะแนน |
| 3 | ความเสี่ยงระดับปานกลาง (Moderate Risk : M) | 4-8 คะแนน |
| 4 | ความเสี่ยงระดับต่ำ (Low Risk : L) | 1-3 คะแนน |

ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงจะต้องมีการกำหนดแผนภูมิความเสี่ยง (Risk Profile) ที่ได้จาก การพิจารณา จัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบ ที่เกิดขึ้น (Impact) และขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ (Risk Appetite Boundary) โดยที่

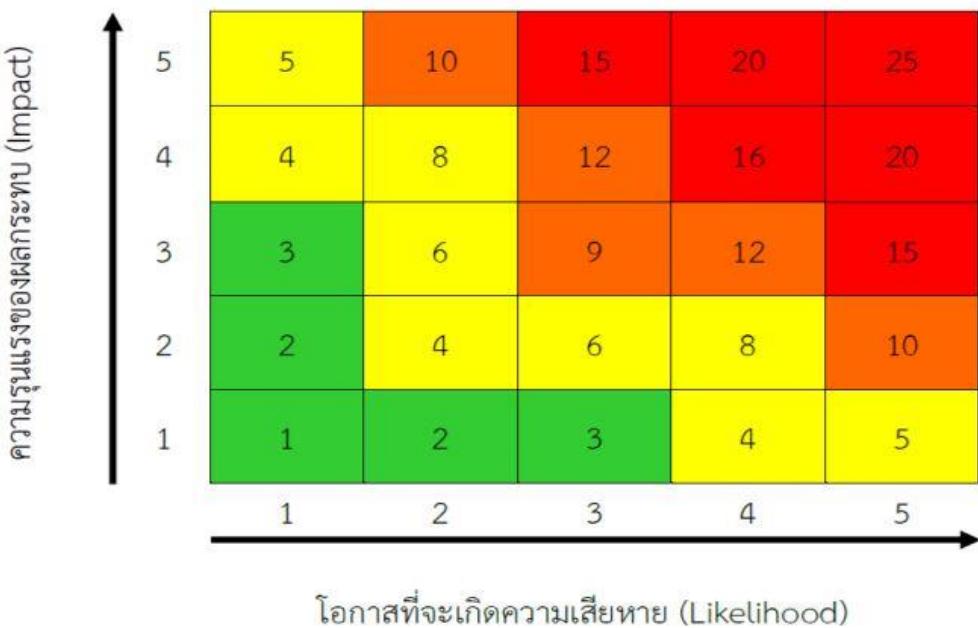
$$\text{ระดับความเสี่ยง} = \text{โอกาสในการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ} \times \text{ความรุนแรงของเหตุการณ์ต่างๆ}$$

$$(\text{Likelihood} \times \text{Impact})$$

ซึ่งจัดแบ่งเป็น 4 ระดับสามารถแสดงเป็น Risk Profile แบ่งพื้นที่เป็น 4 ส่วน (4 Quadrant) ใช้เกณฑ์ในการจัดแบ่งดังนี้

| ระดับความเสี่ยง | คะแนนระดับความเสี่ยง | มาตรการกำหนด | การแสดงสีสัญลักษณ์ |
|---------------------------|----------------------|--|--|
| เสี่ยงสูงมาก (Extreme) | 15-25 คะแนน | มีมาตรการลดและประเมินข้าม หรือถ่ายโอนความเสี่ยง | สีแดง  |
| เสี่ยงสูง (High) | 9-14 คะแนน | มีมาตรการลดความเสี่ยง | สีส้ม  |
| ปานกลาง (Medium) | 4-8 คะแนน | ยอมรับความเสี่ยงแต่มีมาตรการ ควบคุมความเสี่ยง | สีเหลือง  |
| ต่ำ (Low) | 1-3 คะแนน | ยอมรับความเสี่ยง | สีเขียว  |

ตารางระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยหาย (Likelihood)

2. การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน (Risk Assessment for Conflict of Interest)
โรงเรียนวัดหนัง มีการดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ดังนี้

- 1) การพิจารณากระบวนการที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการทุจริต หรือที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน
 - กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เงิน และมีช่องทางที่จะทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและพวกพ้อง
 - กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของบุคลากรซึ่งมีโอกาสใช้อย่างไม่เหมาะสม คือ มีการเอื้อประโยชน์หรือให้ความช่วยเหลือพวกพ้อง การกีดกัน การสร้างอุปสรรค
 - กระบวนการที่มีช่องทางเรียกร้องหรือรับผลประโยชน์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลทางลบต่อผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) โดยมีกระบวนการที่เข้าข่ายมีโอกาสเสี่ยงต่อการทุจริต หรือที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน
 - การรับ - จ่ายเงิน
 - การบันทึกบัญชีรับ - จ่าย / การจัดทำบัญชีทางการเงิน
 - การจัดซื้อจัดจ้าง และการจ้างบริการ
 - การกำหนดคุณลักษณะสุด ครุภัณฑ์ การกำหนดคุณสมบัติผู้ที่จะเข้าประมูลหรือขายสินค้า
 - การตรวจรับวัสดุ ครุภัณฑ์ การจัดหาพัสดุ
 - การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
 - การจัดทำแบบฟอร์ม ศึกษาดูงาน ประชุม และสัมมนา
 - การเบิกค่าตอบแทน
 - การใช้ราชการไปใช้ในกิจธุระส่วนตัว

3) ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากไม่มีการป้องกันที่เหมาะสม

- สูญเสียงบประมาณ
 - เปิดช่องทางให้บุคลากรที่ใช้อำนาจหน้าทำให้ผู้ปฏิบัติใช้อกาสกระทำการผิดในทางมิชอบด้วยหน้าที่
 - เสียชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน
- 4) แนวทางการป้องความเสี่ยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

(1) การเสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรของโรงเรียนอยู่ประชาชนุเคราะห์รังเกียจการทุจริตทุกรูปแบบ เช่น

- การส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรโรงเรียนวัดหนัง
- เผยแพร่ค่านิยมสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากร
- จัดโครงการฝึกอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากร

(2) การป้องกันเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่อาจเป็นภัยต่อหน่วยงาน เช่น

- การแจ้งเวียนหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- การเผยแพร่หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด
- การตรวจสอบติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนอยู่ประชาชนุเคราะห์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- จัดช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**แบบ Checklists ความเสี่ยงการทุจริตสำหรับโรงเรียนอยู่ประชาชนเคราะห์
โรงเรียนอยู่ประชาชนเคราะห์มีความเสี่ยงการทุจริตแบบนี้หรือไม่**

| ที่ | รูปแบบความเสี่ยงการทุจริต | เขียว | เหลือง | ส้ม | แดง |
|------|---|-------|--------|-----|-----|
| ๑. | ความเสี่ยงการทุจริตที่เกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต | | | | |
| ๑.๑ | เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ขออนุญาต โดยเฉพาะการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | | | | |
| ๑.๒ | ผลประโยชน์ทับซ้อนรับจ้างเขียนแบบแปลนและตรวจสอบ | | | | |
| ๑.๓ | เจ้าหน้าที่สมยอม หรือมีส่วนรู้เห็นกับบุคคลหรือนิติบุคคลในการดำเนินการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย | | | | |
| ๑.๔ | เจ้าหน้าที่สมยอม หรือมีส่วนรู้เห็นกับบุคคลหรือนิติบุคคลในการใช้อาคารที่ไม่ตรงกับ ใบรับรอง ใบอนุญาตหรือที่ยื่นกับเจ้าหน้าที่งานท้องถิ่น | | | | |
| ๑.๕ | การประเมินภาษีที่ต่ำกว่าความเป็นจริง | | | | |
| ๑.๖ | เรียกรับสินบนโดยใช้ตัวกลางเก็บค่าใช้จ่ายรายเดือน (ค่าคุ้มครอง) จากผู้ประกอบการ | | | | |
| ๑.๗ | พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างเป็นตัวแทนการยื่นคำขอจดทะเบียนในการขออนุมัติ อนุญาต โดยเรียกรับผลประโยชน์หรือเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพื่อสิทธิพิเศษ | | | | |
| ๑.๘ | การดำเนินการยื่นคำขออนุญาตไม่มีกรอบระยะเวลากำหนดที่ชัดเจน | | | | |
| ๑.๙ | การใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารไม่เป็นมาตรฐานเดียว กัน | | | | |
| ๑.๑๐ | การตรวจสอบเอกสารไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคำขอ แต่มีการรับเรื่องไว้ | | | | |
| ๑.๑๑ | การเก็บเรื่องไว้ไม่แจ้งผู้รับบริการ เพื่อเรียกรับผลประโยชน์ | | | | |
| ๑.๑๒ | การพิจารณาติดตามตรวจสอบและเสนอความเห็นชอบของการอนุมัติ อนุญาต ไม่ดำเนินการ ตามลำดับคำขอ | | | | |
| ๑.๑๓ | ในขั้นตอนการลงพื้นที่ตรวจสอบเจ้าหน้าที่อาชัยช่องว่างหรือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ อาจ เรียกรับในขั้นตอนการพิจารณา | | | | |
| ๑.๑๔ | การดำเนินการออกคำร้องมีการลัด跳้าให้กับผู้มีอิทธิพล | | | | |
| ๑.๑๕ | การตรวจสอบสถานที่ขออนุญาตประกอบกิจการมีการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ขออนุญาตจัดทำ รายงานไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง | | | | |
| ๑.๑๖ | การพิจารณาอนุมัติ อนุญาต มีการเอื้อประโยชน์หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนให้กับ ผู้ขออนุญาต บางรายที่คุณสมบัติไม่ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ | | | | |
| ๑.๑๗ | เจ้าหน้าที่ทำการปลอมแปลงเอกสารการเบิกจ่าย เช่น ปลอมลายมือชื่อ แก้ไขแบบ แก้ไข ในสำคัญรับเงิน มีการใช้หลักฐานเท็จ ใช้บัตรประชาชนของบุคคลที่เสียชีวิตหรือหมดอายุ | | | | |
| ๑.๑๘ | เรียกรับ/เสนอผลประโยชน์ กรณีเอกสารไม่ครบหรือต้องการความรวดเร็ว | | | | |
| ๑.๑๙ | เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอเป็นผู้ยื่นคำขอแทนหรือเป็นผู้จัดเตรียมเอกสารสำหรับยื่นคำขอให้ ผู้รับบริการ | | | | |
| ๑.๒๐ | เจ้าหน้าที่ด้วยการได้ประเมินราคาภาษีอันเป็นเท็จเพื่อให้ราคากลางกว่าความเป็นจริง | | | | |
| ๒. | ความเสี่ยงการทุจริตในความไม่ร่วงใส่ของ การใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่ | | | | |
| ๒.๑ | การเปลี่ยนแปลงข้อกล่าวหา (ฐานความผิด) จากหนักเป็นเบา หรือจากเบาเป็นหนัก | | | | |
| ๒.๒ | การบิดผันข้อเท็จจริงในจำนวนการสอบสวน | | | | |
| ๒.๓ | การใช้ดุลยพินิจในการอนุมัติ หรือยกเว้นระเบียบฯ ที่เอื้อประโยชน์ | | | | |

| ที่ | รูปแบบความเสี่ยงการทุจริต | เขียว | เหลือง | ส้ม | แดง |
|------|---|-------|--------|-----|-----|
| ๒.๔ | การอкорะเบียบ กฎหมาย ที่เอื้อประโยชน์ มีผลประโยชน์ทับซ้อน | | | | |
| ๒.๕ | ความไม่โปร่งใสในการบริหารงานบุคคล เช่น การซื้อ การขายตำแหน่ง การประเมิน ความดี ความชอบ การแต่งตั้ง โยกย้าย การดำเนินการทางวินัย เป็นต้น | | | | |
| ๒.๖ | การเรียกรับเงิน ผลประโยชน์ เพื่อรับพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง เข้าทำงาน | | | | |
| ๒.๗ | ใช้อำนาจในการแจกจ่าย จัดสรรงบประมาณลงพื้นที่ หรือจัดโครงการที่มีผลประโยชน์ ทับซ้อน หรือมีการแลกรับผลประโยชน์ในภายหลัง | | | | |
| ๒.๘ | เจ้าหน้าที่รู้เท็จในการปลอมแปลงและใช้อเอกสารปลอม | | | | |
| ๒.๙ | ผู้บังคับใช้กฎหมาย นำตัวบทกฎหมายไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ | | | | |
| ๒.๑๐ | รับเงินค่าภาษีแล้วออกใบเสร็จในวันต่อมาของใบเสร็จคืนอ้างคิดผิดและไม่นำใบเสร็จให้ ผู้รับบริการแต่ยกออกเงินภาษีโดยทำการยกเลิกใบเสร็จที่มีการนึกใช้งานแล้วนำมาเย็บ ติดกับ แผ่นสำเนา | | | | |
| ๒.๑๑ | เจ้าหน้าที่รับชำระค่าบริการ ไม่นำเงินส่งเบี้ยดบังไปใช้ส่วนตัว | | | | |
| ๒.๑๒ | การจัดเก็บรายได้ที่ต้องออกใบเสร็จรับเงินเขียนต้นฉบับกับสำเนาไม่ตรงกัน | | | | |
| ๒.๑๓ | ปลอมแปลงเอกสารทางราชการ การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน บุตร ค่า เข้าบ้าน และนำเงินเข้าบัญชีตนเอง | | | | |
| ๒.๑๔ | เจ้าหน้าที่รับรองเอกสารอันเป็นเท็จ | | | | |
| ๒.๑๕ | เจ้าหน้าที่การเงินเพิ่มเติมตัวเลขและตัวอักษรในเช็คสูงกว่าจำนวนเงินที่ขออนุมัติจ่าย | | | | |
| ๒.๑๖ | แก้ไขเปลี่ยนแปลงต้นชี้วัดเช็คและนำเข้าไปถอนเงินจากธนาคารในนามของตนเอง | | | | |
| ๒.๑๗ | ปลอมลายมือชื่อเจ้าของบัญชีในการถอนเงิน | | | | |
| ๒.๑๘ | สั่งจ่ายเงินตามเช็คสูงกว่าจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติตามภาระ | | | | |
| ๒.๑๙ | รับเงินสดจากลูกหนี้เงินยืมงบประมาณแล้วไม่นำส่งไม่นำฝากและไม่มีเงินสดให้ตรวจสอบ | | | | |
| ๓. | ความเสี่ยงการทุจริตในความโปร่งใสของการใช้จ่ายงบประมาณและการบริหาร จัดการ | | | | |
| ๓.๑ | ผู้ใช้น้ำมันรถยนต์ราชการนำน้ำมันไปใช้ส่วนตัว เช่น การดูดน้ำมันไปใช้ส่วนตัวระหว่าง ทาง หรือเดินน้ำมันไม่ครบตามใบสั่งจ่าย ส่วนน้ำมันที่เหลือนำไปสักังหรือthonเป็นเงินสด โดย เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับผู้ประกอบการ | | | | |
| ๓.๒ | เบิกเงินราชการตามสิทธิเป็นเท็จ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าที่พัก | | | | |
| ๓.๓ | ยักยอกเงินหลวง ปลอมแปลงเอกสารในการเบิกจ่าย | | | | |
| ๓.๔ | การสึปรายการที่กำหนดว่าด้วย ๓ รายชื่อไป อาจไม่มีการสึปรายราคาจากผู้ประกอบการจริง | | | | |
| ๓.๕ | ในการกำหนด TOR การจัดซื้อ จัดจ้าง มีการกำหนดขอบเขตงาน หรือเนื้องาน ที่เกิน ความ จำเป็น เพื่อให้มีการประมูลการราคาในส่วนนี้โดยมีผลประโยชน์ทับซ้อน | | | | |
| ๓.๖ | คณะกรรมการตรวจสอบงาน มีการตรวจสอบในแต่ละงานหลายครั้งเกินความเป็นจริง เพื่อ ประโยชน์ในการเบิกเบี้ยประชุมหรือมีการถ่วงเวลาในการดريยรับ ทั้งที่ไม่มีประเด็นที่ เป็น สาระสำคัญ | | | | |
| ๓.๗ | คณะกรรมการของหน่วยงานมีการประชุมที่เกินความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเบิกค่า เบี้ย ประชุม | | | | |
| ๓.๘ | การจัดโครงการต่างๆ ที่แบบ伪造 หรือเกินความจำเป็นทำให้การใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่ คุ้มค่า ไปร่องไว | | | | |

| ที่ | รูปแบบความเสี่ยงการทุจริต | เขียว | เหลือง | ส้ม | แดง |
|------|--|-------|--------|-----|-----|
| ๓.๙ | มีการใช้ดุลยพินิจในการเบิกจ่ายค่าวิทยากรบุคคลภายนอกที่สูงโดยมีผลประโยชน์ แอบแฝง หรือจำนวนวิทยากรเกินความจำเป็น | | | | |
| ๓.๑๐ | การกำหนดราคากลางไม่ใช้ค่า K มาปรับ | | | | |
| ๓.๑๑ | มีการล็อกสเปกตัวสุดที่ทำให้ไม่เกิดการแข่งขัน | | | | |
| ๓.๑๒ | การตรวจการจ้างไม่ตรงตามรูปแบบราชการโดยมีการรับเงินหรือผลประโยชน์จากผู้รับจ้าง | | | | |
| ๓.๑๓ | คณะกรรมการไม่อนุญาตไปตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง แต่มีการเจรจากับผู้รับจ้างโดยใช้ข้อมูล ตามที่ผู้รับจ้างแจ้ง แล้วจึงไปทำการตรวจรับงานก่อสร้าง | | | | |
| ๓.๑๔ | มีการให้ลินบน/ของขวัญ/สินน้ำใจ/การเลี้ยงรับรอง ซึ่งจะนำไปสู่การเอื้อประโยชน์ให้กับคู่สัญญา | | | | |
| ๓.๑๕ | มีการประสานกับผู้รับจ้างหรือคู่สัญญาตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อกำหนดคุณลักษณะ TOR เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับเอกชน | | | | |
| ๓.๑๖ | การใช้ดุลพินิจในการเลือกวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและผู้รับจ้าง | | | | |
| ๓.๑๗ | จัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นและซื้อในราคากู | | | | |
| ๓.๑๘ | เบิกค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม แต่ไม่มีการดำเนินการจริง | | | | |
| ๓.๑๙ | ซ่างผู้ควบคุมงานจัดทำรายงานเหตุต่อคณะกรรมการตรวจการจ้าง | | | | |
| ๓.๒๐ | การกำหนด TOR /คุณลักษณะของสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะของสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะของสินค้าหรือบริการบริษัทใดบริษัทนึง | | | | |
| ๓.๒๑ | เรียกรับ การรับรองคุณภาพวัสดุที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน | | | | |
| ๓.๒๒ | อาจศัยซองว่างของรากกลางที่ยังไม่มีการกำหนดซัดเจนหรือยังไม่เป็นปัจจุบันปรับแต่ง ราคา กลางให้สูงกว่าความเป็นจริง | | | | |
| ๓.๒๓ | จัดทำโครงการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ไม่จำเป็น เอื้อประโยชน์ให้กับพวกพ้อง | | | | |
| ๓.๒๔ | การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะหรือที่เรียกว่า ล็อกสเปก เพื่อเอื้อต่อผู้ขายบางราย เช่น ระบุ ยี่ห้อ การระบุคุณสมบัติผู้เสนอราคา ที่เอื้อต่อผู้เสนอราคา เช่น ต้องมีเครื่องจักรเป็นของ ตนเอง ต้อง มีแหล่งวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง เช่น หิน ลูกรังในเขตจังหวัดที่จะเข้าเสนอราคา ต้องมีหนังสือ รับรองจากธนาคารว่าจะสนับสนุนเงินในการก่อสร้างไม่ต่ำกว่าร้อยละ... ของ วงเงิน เดย์มี ประสบการณ์งานที่เหมือนกันในวงเงินไม่ต่ำกว่า....บาท | | | | |

ความหมายสถานะความเสี่ยงการทุจริต

- | | |
|---------------|------------------------|
| สถานะสีเขียว | ความเสี่ยงระดับต่ำ |
| สถานะสีเหลือง | ความเสี่ยงระดับปานกลาง |
| สถานะสีส้ม | ความเสี่ยงระดับสูง |
| สถานะสีแดง | ความเสี่ยงระดับสูงมาก |

บทที่ ๓
การดำเนินการบริหารความเสี่ยง
แนวทางการจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง

โรงเรียนอยู่ประชาชนเคราะห์ ดำเนินการจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒. วิเคราะห์องค์กร โดยมีการระบุความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้ง ๖ ด้าน คือ

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategy Risks)
- ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risks)
- ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operation Risks)
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Risks)
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Risks)
- ความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร (Reputational Risks)

๓. กำหนดเกณฑ์การประเมิน (โอกาส / ผลกระทบ)

๔. พิจารณาให้คะแนนความเสี่ยงตามแบบการให้คะแนนความเสี่ยง

๕. พิจารณาจัดลำดับความเสี่ยง โดยนำความเสี่ยงสูงและสูงมาก มาจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง

๖. นำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนอยู่ประชาชนเคราะห์ทราบ

นโยบายการยอมรับความเสี่ยงระดับองค์กร

โรงเรียนอยู่ประชาชนเคราะห์ มีนโยบายการยอมรับความเสี่ยงระดับองค์กรเป็นการให้นโยบายเพื่อให้ทิศทางในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงภายในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูงและได้รับการเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขององค์กรผู้บริหารได้ตระหนักและยอมรับว่าการดำเนินงานขององค์กรมีความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารโดยผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมุ่งมั่นและตั้งใจ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจว่าองค์กรมีการบริหาร จัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อประเทศชาติเป็นที่ตั้ง (Public Interest)

ผู้บริหารของโรงเรียนอยู่ประชาชนุเคราะห์ ได้กำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารยอมรับความเสี่ยงในระดับปานกลางในกระบวนการการปฏิบัติงานทั่วไปขององค์กร และยอมรับความเสี่ยงระดับน้อยในการปฏิบัติงานมีผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของประชาชนทั้งนี้ ผู้บริหารจะยอมรับความเสี่ยงระดับสูงในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและการพัฒนา

ด้านการทุจริต

ผู้บริหารปฏิเสธที่จะยอมรับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตทุกรูปแบบ และมุ่งมั่นจะสร้างระบบการควบคุม ป้องกัน ตรวจสอบ เพื่อให้มีส่วนได้เสียมั่นใจในระบบธรรมาภัลและความซื่อตรงขององค์กร

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้บริหารปฏิเสธที่จะยอมรับความเสี่ยงในเรื่องของความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านการเงิน ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ และยอมรับความเสี่ยงระดับปานกลางสำหรับระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั่วไป เช่น แบบความคิดเห็นหรือการเก็บสถิติ ทั่วไป หน่วยงานยอมรับความเสี่ยงระดับน้อยสำหรับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชน

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนที่เสียภาษีซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลักขององค์กร ผู้บริหารยอมรับความเสี่ยงระดับน้อยเกี่ยวกับความซื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่สะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานที่แท้จริงโดยไม่มีการบิดเบือน เพื่อให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือเกิดจาก การปฏิบัติงานขององค์กรและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียโดยเนื้อแท้

การกำหนดประเภทความเสี่ยง (Risk Categories)

โรงเรียนอยู่ประชาชนุเคราะห์ กำหนดประเภทความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Risk Inventory) และพิจารณาจัดกลุ่มความเสี่ยง โดยความเสี่ยงที่มีลักษณะเหมือนกัน จัดกลุ่มเป็นประเภทความเสี่ยงเดียวกัน ได้แก่

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategy Risks) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสม หรือความเสี่ยงเกิดจากการนำกลยุทธ์ไปใช้ไม่ถูกต้อง

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risks) คือ ความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงิน เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรับเงินไม่ถูกต้อง ความเสี่ยงในการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินการคลัง รวมถึงความเสี่ยงด้านการทุจริตทางการเงิน เป็นต้น

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operation Risks) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิผลหรือไม่มีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Risks) คือ ความเสี่ยงที่หน่วยงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรี รวมถึงกฎหมาย/นโยบาย/คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Risks) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ
ความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร (Reputational Risks) คือ ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือขององค์กร